

การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพSERVQUAL

A Comparison of Service Quality Assessment between Cambodian and Thai Logistics Service Provider by using SERVQUAL Model

พิชญดา ดอนสมจิตร* ธนัญญา วสุศรี** จิรัชัย พุทธกุลสมศิริ***

ปภัศร ชัยวัฒน์**** และทวิศักดิ์ กฤษเจริญ*****

Phichayada Donsomjit, Thananya Wasusri, Jirachai Buddhakulsomsiri,

Papusson Chaiwat, and Taweesak Kritjaroen

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพบริการSERVQUAL โดยศึกษาความความหวังและความรับรู้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในหามิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และการดูแลเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือผู้ให้บริการโลจิสติกส์และผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชาและไทย รวมทั้งสิ้น 215 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความแตกต่างกรณีที่มีประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน t-test (Independent) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 17 จากการทดสอบ

* นักศึกษาภาควิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

*** รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกลและระบบการผลิต สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12121

**** อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการการเป็นผู้ประกอบการ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

***** อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

สมมติฐานพบว่าปัจจุบันคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ใน 5 มิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการและการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการระดับปานกลาง และประเทศไทยมีคุณภาพบริการสูง ประเด็นที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่

คำสำคัญ: การวัดคุณภาพบริการ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

Abstract

The purposes of this research were to study the service quality of the Cambodian Logistics Service Providers in comparison with the service quality of Thai Logistics Service Providers using SERVQUAL quality service measurement instrument by studying the expectation and service recognition based on the Logistics Users' viewpoint of 5 dimensions comprising of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sampling groups subjects under this research were Cambodian and Thai Logistics Users and Logistics Service Providers total of 215 samples. The data analysis was made using descriptive statistics, and t-test (Independent) analysis with SPSS for Windows Version 17 Software Package. From the hypothetic test it's found that currently the service qualities of the Cambodian and Thai Logistics Service Providers were significantly different in 5 dimensions comprising of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In the overall picture the Cambodian Logistics Service Providers was with service quality of medium level and the service quality of Thai Logistics Service Providers was with high service quality. The issue which the Thai Logistics Service Providers should improve was empathy.

Keywords: Service Quality Assessment, Logistics Service Providers, Logistics Users

บทนำ

ในปีพ.ศ. 2558 อาเซียนมีเป้าหมายเปิดเสรีสินค้าบริการ แรงงาน การลงทุน และเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น (กองอาเซียน 3.2556:46) และจำนวนประชากรของอาเซียนจะมีมากกว่า 600 ล้านคน (ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2556) จากเป้าหมายของอาเซียนดังกล่าวได้สร้างความท้าทายให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่ได้เปิดเสรีไปแล้วในปีพ.ศ. 2556 การเปิดเสรีการ

บริการด้านโลจิสติกส์ ทำให้นักลงทุนต่างชาติที่ถือสัญชาติอาเซียนสามารถถือหุ้นได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (กองอาเซียน 3.2556:47) เป็นโอกาสของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างมาก ในการที่จะขยายกิจการเพื่อรองรับปริมาณวัสดุและสินค้าที่คาดว่าจะเติบโตเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2558 แต่ในขณะเดียวกันการเปิดเสรีอาจจะเป็นภัยคุกคามสำหรับผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่ไม่สามารถปรับตัวหรือพัฒนาคุณภาพในการบริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม

กัมพูชาเป็นประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกับไทยและมีต้นทุนแรงงานถูก รวมทั้งมีทรัพยากรจำนวนมาก(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) และ สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2553:7-20) ส่งผลให้ประเทศกัมพูชาเป็นที่สนใจสำหรับนักลงทุนที่ต้องการขยายฐานการผลิตสินค้า หรือบริการ ทำให้เกิดโอกาสการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าจำนวนมากในอนาคต กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจึงมีส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและการค้าการลงทุนและเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในการพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในอนาคต ตลอดจนเพื่อประสิทธิภาพการไหลของสินค้าในภูมิภาคผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึงควรทราบถึงมุมมองของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพต่อไป

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยจากมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ทั้งสองประเทศ ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์นำไปพัฒนาคุณภาพบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ให้ได้มากที่สุดในยุคที่ตลาดอาเซียนจะรวมเป็นตลาดเดียว

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนใหญ่โซ่อุปทานประกอบด้วยผู้ผลิต ผู้ส่งมอบ และลูกค้า(Michael Hugos.2003:17-27) โดยมีผู้ให้บริการโลจิสติกส์(Logistics Service Providers) เป็นส่วนหนึ่งในโซ่อุปทาน มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ผู้กระจายสินค้า และลูกค้า ด้วยกิจกรรมพื้นฐาน เช่น การขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การนำเข้า และการส่งออก เป็นต้น ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Logistics users) เป็นลูกค้าของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในโซ่อุปทาน ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามคุณภาพที่ต้องการได้อย่างแม่นยำ ดังนั้น คำว่า “คุณภาพ” ในมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จึงต้องมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบโดยมีSERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการอย่างแพร่หลายในหลายๆ อุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมการแพทย์ (กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัทธญา มาลีศรี และปรารภนา ปุณณกิติเกษม.2554:443-445) อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของ

สายเดินเรือแห่งหนึ่ง (Chalermkiat Thantongpaiboon and Thananya Wasusri.2008:473-486) และ
อุตสาหกรรมท่าเรือในกรุงเทพมหานคร (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์.2548:25-39) เป็นต้น

1. แนวคิดและทฤษฎี SERVQUAL

ในปี 1985 Parasuraman, Zeithaml และ Berry ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ
โดยกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการและช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการที่ทำให้
การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้าและเรียกเครื่องมือวัดคุณภาพบริการนี้ว่า SERVQUAL
(A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry.1988:12-36) ซึ่งปัจจัยที่ถูกค่าใช้ตัดสิน
คุณภาพของผู้ให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้

1) วัสดุลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้
เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารในองค์กร บุคลากร และสถานที่ของ
ผู้ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ก่อนใช้บริการ

2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ
เช่น บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองด้วยความเต็มใจ
รวดเร็วและมุ่งมั่น

4) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการใน
ด้านต่างๆ เช่น พนักงานมีความรู้ มีมารยาท เป็นมืออาชีพ

5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการแสดงความห่วงใย สนใจต่อความต้องการของ
ผู้ใช้บริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง

การเปรียบเทียบความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้บริการ (Perception) ของ
ผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณภาพบริการ โดยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ
มี 5 ช่องว่าง (Gap) ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้บริการของผู้
ให้บริการ ช่องว่างที่ 2 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการของผู้ให้บริการและการกำหนดลักษณะคุณภาพ
บริการ ช่องว่างที่ 3 คือ ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการมีให้และคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้
ช่องว่างที่ 4 คือ ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการมีให้และการสื่อสารของผู้ให้บริการ และ
ช่องว่างที่ 5 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ในงานวิจัยนี้ทำการวิเคราะห์ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) Parasuraman, Berry, and Zeithaml
(1985, pp. 47-48) เนื่องจากธุรกิจบริการให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้นั้นๆ โดยนำการรับรู้บริการของผู้ใช้บริการลบด้วยความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และวัดผลคุณภาพบริการ ดังนี้ถ้าได้ผลลัพธ์เป็นค่าบวก แสดงว่า ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์เป็นค่าลบแสดงว่า ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง และถ้าผลลัพธ์เป็นศูนย์ แสดงว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง

2. แนวคิด Logistics Scorecard

แนวคิด Logistics Scorecards (กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่.2555) เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อประเมินศักยภาพด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ขององค์กร สามารถนำค่าที่ประเมินได้ไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล หรือองค์กรประเภทเดียวกันได้ เพื่อให้รู้จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กรและนำไปสู่แนวทางพัฒนาให้มีศักยภาพสูงขึ้น ประกอบด้วยเกณฑ์วัดศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การกำหนดกลยุทธ์สถานประกอบการ 2)การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ 4) ระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการในศักยภาพทั้ง 5 ด้านจะมีตัวชี้วัดย่อย และแบ่งระดับการให้คะแนนในแต่ละตัวชี้วัดเป็น 5 ระดับ คือ 1 ถึง 5 เรียงจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง มีศักยภาพน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง มีศักยภาพน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีศักยภาพปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มีศักยภาพมาก

ระดับ 5 หมายถึง มีศักยภาพมากที่สุด

การวัดศักยภาพการดำเนินงานโลจิสติกส์ในด้านคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าและการให้บริการ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของโครงการการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นโครงการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(สกว.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษางานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวัดคุณภาพบริการSERVQUALและ

Logistics Scorecard

2) การสร้างแบบสอบถาม โดยประยุกต์ให้แบบสอบถามสอดคล้องกับแนวคิดของงานวิจัย

3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านโลจิสติกส์จากภาคอุตสาหกรรม 5 ท่านและอาจารย์มหาวิทยาลัย 1 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยการสัมภาษณ์ถึงความเหมาะสมที่จะใช้ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

4) ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 20 ราย โดยใช้การประชุมสัมมนาการแบบกลุ่ม (Focus Group)

5) ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์

แบบสอบถามงานวิจัยนี้มี 2 รูปแบบ ได้แก่ Form A เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ Form B เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่ทราบความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling)

การเก็บข้อมูลในประเทศไทย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงมกราคม พ.ศ. 2555–31 มีนาคม พ.ศ. 2556 ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสอบถามและการส่งแบบสอบถามให้ตอบกลับด้วยไปรษณีย์ การจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับสมาคมผู้ขนส่งต่างๆ

การเก็บข้อมูลในต่างประเทศเดินทางไปเก็บข้อมูลที่ประเทศกัมพูชา ณ กรุงพนมเปญเป็นเวลา 2 วัน ระหว่างวันที่ 8 – 9 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสอบถาม และการจัดสัมมนา ทำประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability Test) โดยใช้ Cronbach's Alpha และจากการทดสอบได้ค่าเท่ากับ 0.95 มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.2 สถิติที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบาย หรือสรุปลักษณะของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ค่าทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย และร้อยละ

3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้และความคาดหวังในการบริการ ของประชากร 2 กลุ่มคือ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย ด้วยการทดสอบสมมติฐาน กรณีประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-test) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 17

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

แบบสอบถามได้รับกลับคืนทั้งสิ้น 215 ชุด แบ่งเป็น ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา 23 ชุด ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย 102 ชุด ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา 23 ชุด และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย 67 ชุด

1. ผลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา

ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีทุนจดทะเบียน 6-10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 60.87 สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทร้อยละ 82.61 เป็นผู้ถือหุ้นในประเทศกัมพูชา มีต่างชาติถือหุ้นร้อยละ 8.70 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีรายได้เฉลี่ยต่อปี (2552-2554) 0- 5 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 70

สินทรัพย์ของบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาร้อยละ 91.30 มียานพาหนะ 4 ล้อ ร้อยละ 86.96 มีหัวลาก และร้อยละ 82.61 มีทางแคร์

สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันเป็นพนักงานประจำร้อยละ 86.23 และร้อยละ 56.36 เป็นพนักงานไม่มีทักษะ วุฒิการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 41.48 ในขณะที่พนักงานการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 5.56 และอัตราการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 6.16 ต่อปี ความคาดหวังในอนาคตหากเปิด AEC สัดส่วนพนักงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากนัก

การขนส่งในประเทศ ใช้การขนส่งทางถนน ร้อยละ 43.48 ทางน้ำ/ทะเล ร้อยละ 30.43 และทางอากาศร้อยละ 26.09 การขนส่งระหว่างประเทศ ประเทศที่ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ เวียดนาม ร้อยละ 39.13 ไทยร้อยละ 30.43 และลาว ร้อยละ 4.35 โดยที่ใช้การขนส่งทางถนนเป็นหลักในการขนส่งระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 80

สิ่งที่ต้องการให้รัฐบาลกัมพูชาพัฒนาด้านโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เรียงจากลำดับที่สำคัญมากที่สุดไปน้อยสุด คือ 1) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในประเทศ 2) การฝึกอบรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ 3) พิธีการศุลกากร และ 4) กฎหมายข้อระเบียบต่างๆ

2. ผลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย

ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยมีทุนจดทะเบียน 6-10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 43.28 สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทร้อยละ 74.63 เป็นผู้ถือหุ้นในประเทศไทย มีต่างชาติถือหุ้นร้อยละ 8.96 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีรายได้เฉลี่ยต่อปี (2552-2554) 11-25 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 29.85

สินทรัพย์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยร้อยละ 53.73 มีพาหนะ 4 ล้อ และร้อยละ 41.80 มีพาหนะ 10 ล้อด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มี ได้แก่ ระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก (GPS) ร้อยละ 37.31 การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร (ERP) ร้อยละ 23.88 และ Radio Frequency Identification (RFID) ร้อยละ 22.39

สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันเป็นพนักงานประจำร้อยละ 91.83 และร้อยละ 80 เป็นพนักงานมีทักษะ วุฒิการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.40 ในขณะที่พนักงานการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีร้อยละ 23.27 และอัตราการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 27.24 ต่อปี ความคาดหวังในอนาคตหากเปิด AEC สัดส่วนพนักงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากนัก

การขนส่งในประเทศ ใช้การขนส่งทางถนน ร้อยละ 82.10 ทางราง ร้อยละ 28.40 ทางน้ำ/ทะเล ร้อยละ 19.4 และทางอากาศ 13.40 การขนส่งระหว่างประเทศ ประเทศที่ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ ลาว ร้อยละ 34.30 เวียดนามร้อยละ 23.90 และมาเลเซีย ร้อยละ 22.40 ประเทศอื่นในอาเซียน ร้อยละ 10 และประเทศนอกอาเซียนร้อยละ 9.40 และใช้การขนส่งทางถนนเป็นหลักในการขนส่งระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 18.90 รองลงมาใช้ทางอากาศ ร้อยละ 12.40 และน้ำ/ทะเล ร้อยละ 6.14

สิ่งที่ต้องการให้รัฐบาลไทยพัฒนาด้านโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เรียงจากลำดับที่สำคัญมากที่สุดไปน้อยสุด คือ 1) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในประเทศ 2) กฎหมายข้อระเบียบต่างๆ 3) พืชการศุลกากร และ 4) โครงการฝึกอบรมให้คำปรึกษา

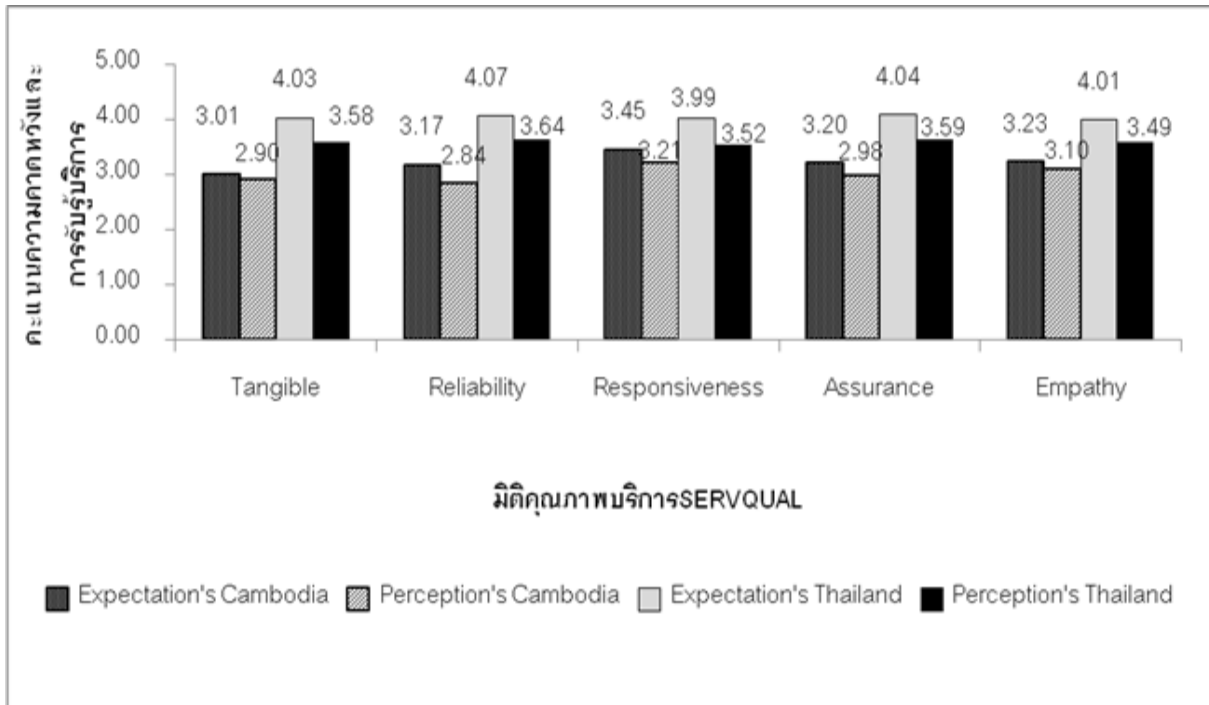
3. วิเคราะห์คุณภาพบริการ SERVQUAL และทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ

H_0 : คุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเท่ากับไทย $\mu_{\text{กัมพูชา}} = \mu_{\text{ไทย}}$

H_1 : คุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาไม่เท่ากับไทย $\mu_{\text{กัมพูชา}} \neq \mu_{\text{ไทย}}$

เมื่อวิเคราะห์คะแนนความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้บริการ (Perception) ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จากรูปภาพที่ 1 พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยมีคะแนนความคาดหวังมากกว่าการรับรู้บริการในทุกมิติ หมายถึง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ในทุกด้าน นอกจากนี้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพที่สูงกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาในทุกมิติ



รูปภาพที่ 1 คะแนนความคาดหวังและการรับรู้บริการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการประเทศกัมพูชาและไทย จากการวัดค่าการรับรู้บริการ (Perception) ของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ดังตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ วัฏจักรทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และการสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยมีคุณภาพในการให้บริการสูงกว่าผู้ให้บริการกัมพูชาโดยเฉลี่ยในทุกมิติ (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลทดสอบคุณภาพบริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยจากการวัดค่าการรับรู้บริการ (Perception) ของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

| SERVQUAL | ประเทศ | ค่าเฉลี่ย | Sig.(2-tailed) | ระดับคุณภาพบริการ |
|---------------|---------|-----------|----------------|-------------------|
| 1.Tangible | กัมพูชา | 2.90 | 0.00 | ปานกลาง |
| | ไทย | 3.58 | | ดีมาก |
| 2.Reliability | กัมพูชา | 2.84 | 0.00 | ปานกลาง |
| | ไทย | 3.64 | | ดีมาก |

| SERVQUAL | ประเทศ | ค่าเฉลี่ย | Sig.(2-tailed) | ระดับคุณภาพบริการ |
|------------------|---------|-----------|----------------|-------------------|
| 3.Responsiveness | กัมพูชา | 3.21 | 0.027 | ปานกลาง |
| | ไทย | 3.52 | | ดีมาก |
| 4.Assurance | กัมพูชา | 2.98 | 0.000 | ปานกลาง |
| | ไทย | 3.59 | | ดีมาก |
| 5.Empathy | กัมพูชา | 3.10 | 0.002 | ปานกลาง |
| | ไทย | 3.49 | | ดีมาก |

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการ(Perception)ของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาได้รับบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) ส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยได้รับบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุด คือ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านนี้ คือ ให้บริการด้วยความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์แต่ละรายที่มีความแตกต่างกัน และสามารถให้บริการถูกต้อง เหมาะสมตรงกับความต้องการที่เฉพาะเหล่านั้น เป็นต้น

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการ(Perception) ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย**

| ประเทศ | มิติคุณภาพบริการ SERVQUAL | ค่าเฉลี่ย |
|---------|--|-----------|
| กัมพูชา | ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) | 2.84 |
| | รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) | 2.90 |
| | การสร้างความมั่นใจในบริการ(Assurance) | 3.04 |
| ไทย | การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) | 3.49 |
| | การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) | 3.52 |
| | รูปลักษณ์ทางกายภาพ(Tangible) | 3.58 |

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง(Expectation)ของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์มากที่สุด3อันดับแรก ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา พบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเป็นอันดับ1 ส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย ค่าเฉลี่ย

ความคาดหวังเป็นอันดับ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนาศักยภาพในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้วยการให้บริการเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงไว้ ให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักมาตรฐานการขนส่งสินค้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ เป็นต้น

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง(Expectation) ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มากที่สุด 3 อันดับแรก

| ประเทศ | มิติคุณภาพบริการ SERVQUAL | ค่าเฉลี่ย |
|---------|--|-----------|
| กัมพูชา | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 3.45 |
| | การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) | 3.23 |
| | การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) | 3.20 |
| ไทย | ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) | 4.07 |
| | การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) | 4.04 |
| | รูปลักษณ์ทางกายภาพ(Tangible) | 4.03 |

ส่วนการประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยโดย Logistics Scorecards จากรูปที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยมีศักยภาพด้านโลจิสติกส์ที่สูงกว่าประเทศกัมพูชาใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ และความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ มีเพียงด้านระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาทำได้ดีกว่าประเทศไทย ในด้านนี้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าประเทศไทย 0.07 อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics performance Index: LPI)ปี 2012 ของทั้งสองประเทศ พบว่าประเทศไทยมีคะแนน LPI สูงกว่าประเทศกัมพูชาในทุกๆด้าน โดยประเทศไทยได้คะแนน LPI เท่ากับ 3.18 อยู่ในลำดับ 38 และประเทศกัมพูชาได้คะแนน LPI เท่ากับ 2.37 อยู่ในลำดับที่ 129 ของโลก(The International Bank for Reconstruction and Development and The World Bank.2013) แสดงให้เห็นว่าศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยดีกว่าประเทศกัมพูชา

สรุปผลการศึกษา

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทยมีคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญใน 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อ

ผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยมีคุณภาพบริการที่ดีกว่าประเทศกัมพูชา วัดจากค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยอยู่ในคุณภาพบริการระดับดีมาก ส่วนประเทศกัมพูชาอยู่ในระดับปานกลางในทุกมิติของ SERVQUAL

จากการวิเคราะห์คุณภาพบริการด้วยช่องว่างที่ 5 ของSERVQUAL พบว่าผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทย ไม่พอใจคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยมีความคาดหวังที่สูง และสูงกว่าประเทศกัมพูชาในทุกด้าน และในด้านคะแนนการรับรู้บริการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยสูงกว่าการรับรู้บริการของประเทศกัมพูชาในทุกด้าน เช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยดีกว่ากัมพูชาแต่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การพิจารณาตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics performance Index: LPI) ปี 2012 ของทั้งสองประเทศ พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับ 38 แต่ประเทศกัมพูชาอยู่ในลำดับที่ 129 ของโลก และประเทศไทยได้คะแนนสูงกว่าประเทศกัมพูชาในทุกๆด้าน จึงสรุปได้ว่าศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของประเทศไทยดีกว่าประเทศกัมพูชา แต่อย่างไรก็ตามระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศที่ดีควรมีมาตรฐานที่ใกล้เคียงหรือสอดคล้องกันเพื่อให้โซุ่ปทานของสินค้าสามารถบริหารจัดการการไหลของทั้งสินค้า บริการและสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ควรพัฒนาในทุกมิติของSERVQUAL เนื่องจากคุณภาพบริการที่วิเคราะห์อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 มิติและด้านที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนมี 2 ด้าน คือ

1) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เนื่องจากมีช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการและความคาดหวังมากที่สุด ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสม่ำเสมอของการทำงาน เช่น จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องทั้งสถานที่และเวลา ขนส่งสินค้าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุดเสียหาย เป็นต้น

2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) แนวทางปรับปรุงบริการในด้านนี้ เช่น การลด Lead timeในทุกกระบวนการ เช่นการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

สำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยแม้ว่าผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก แต่บริการที่ควรปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นแก่ผู้ใช้บริการคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เนื่องจากมีช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการและความคาดหวังมากที่สุดแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการด้านนี้ คือ ควรนำกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship

Management : CRM) มาใช้กับองค์กร เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์อย่างแท้จริง จัดช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น นำไปสู่การเอาใจใส่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละรายได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และเพื่อการรวมตัวกันของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย ควรพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเป็นเครือข่ายพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ หรือการร่วมลงทุนด้วยกันตามกรอบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการพัฒนาด้านกฎหมายการขนส่งให้มีมาตรฐานเดียวกัน

ข้อจำกัดของงานวิจัย คือ ระยะเวลาการดำเนินโครงการและงบประมาณในการเก็บข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลในประเทศกัมพูชา คณะวิจัยเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตั้งบริษัทในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(สกว.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

เอกสารอ้างอิง

กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัทธญา มาลีศรี และปรารธนา ปุณณกิติเกษม. (2554,ตุลาคม-ธันวาคม).การ

ประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง

SERVQUAL.วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.34(4):443-445.

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2553).การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล,กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.

กองอาเซียน 3.(2556).ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2556,จาก

<http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/asean-media-center-20121204-123208-703246.pdf>

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์.(2550,มกราคม-มิถุนายน).การประยุกต์ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า

(Performance-Importance Analysis)กับความสำเร็จความพึงพอใจผู้ให้บริการท่าเรือ

กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร.วารสารวิทยาการจัดการ.25(1):26-39.

ยุทธศักดิ์ สุภสร.(2556).ถนนสู่ AEC เพื่อ SMEs ไทย. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2556, จาก

<http://www.sme.go.th/.pdf>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) และ สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2553).**การจัดทำแผนที่การตลาดสำหรับ SMEs** **สู่ตลาด**

อาเซียน:ราชอาณาจักรกัมพูชา.สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน

2556, จากhttp://122.155.9.68/talad/images/stories/reports/kh_main.pdf

สำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม.**คู่มือการประเมิน**

ศักยภาพด้านโลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน.

พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ:กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่.

Fitzsimmons, Jame A. (2004). **Services Management.**New York :McGraw-Hill.

Hugos, Michael. (2003).**Essentials of Supply Chain Management.**1sted.United States of America: John Wiley&Sons,Inc.

Mangan, John., Lalwani, Chandra., and Butcher, Tim. (2012).**Global Logistics and Supply Chain Management.** Croydon :CPI Group(UK)Ltd.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing.**(49): 41-50.

_____. (1988).SERQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing.**(64):12-40.

Peter, Mudie., & Anglela , Pirrire. (2006).**The Management and Marketing of Services** 1993. India :Charon Tec Ltd

Thantongpaiboon, Chalermkiat.(2550). **Ocean Transport Service Quality Measurement.** Master of Science (Logistics Management).Bangkok: Graduate School of Management and Innovation,KingMongkut's University of Technology Thonburi.

Thantongpaiboon, Chalermkiat., and Wasusri, Thananya.(2013).**Ocean Transport Service Quality Assessment.** Retrieved on April 17,2013, from <http://www.gmi.kmutt.ac.th/2008/KM/9-2008.pdf>

The International Bank for Reconstruction and Development and The World Bank. (2013). **Connecting to Compete2012 Tradelogistics in the Global Economy.** Retrieved on April 17,2013, from http://siteresources.worldbank.org/TRADE/Resources/239070-1336654966193/LPI_2012_final.pdf